



**COMUNE DI PERGINE VALSUGANA**

**DIREZIONE RISORSE FINANZIARIE**

***UFFICIO TRIBUTI***

**Rapporto indagine customer satisfaction**

**Anno 2024**

## Sommario

OBIETTIVI E METODOLOGIA .....	2
Contesto di riferimento .....	2
Obiettivi dell'indagine .....	2
Scheda di analisi del processo e Scheda impostazione indagine .....	3
Campionamento.....	4
Strumenti e realizzazione dell'indagine .....	5
ANALISI STATISTICA DEI RISULTATI .....	7
SINTESI DELL'INDAGINE E PIANO DI MIGLIORAMENTO .....	21
COMUNICAZIONE DEI RISULTATI.....	23

## OBIETTIVI E METODOLOGIA

### Contesto di riferimento

L'art. 183 della legge regionale n. 2 del 3 maggio 2018 e ss.mm. in materia di controlli interni ha introdotto a decorrere dal 2018 per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti il *“controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.”*.

Nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa il Comune di Pergine Valsugana ha adottato il Regolamento sui controlli interni approvato dal Consiglio comunale con deliberazione n. 5 del 31/01/2017. Il Capo VIII del predetto regolamento disciplina il controllo sulla qualità dei servizi erogati. Organo deputato al coordinamento e presidio delle indagini a carattere generale è la Direzione Generale.

Tra gli strumenti e le metodologie individuate ai fini del controllo di qualità sono ricompresi in particolare sondaggi tramite sito internet, raccolta di segnalazioni, suggerimenti e reclami, istanze e petizioni, richieste del difensore civico e le carte dei servizi.

La Giunta comunale con deliberazione n. 91 di data 28 giugno 2022 ha approvato, in attuazione dell'art. 32 comma 4 del Regolamento sui controlli interni il Disciplinare dell'ascolto al cittadino.

Ai fini del potenziamento dei controlli della qualità è stata inoltre introdotta la *Carta dei Servizi dell'ufficio tributi*, approvata dalla Giunta comunale con deliberazione n. 171 di data 13 dicembre 2022, che rappresenta un forte strumento di qualità finalizzato a favorire il rapporto diretto con l'utenza ed informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi erogati.

Da ultimo si richiama la nota interna della Direzione Generale di cui al Prot. n. 0001559/I dell'11/01/2024 in relazione ai controlli sulla qualità dei servizi e la rilevazione della qualità effettiva che sulla base del Disciplinare ha individuato per l'anno 2024, conformemente al piano dettagliato degli obiettivi, come oggetto dell'indagine il Servizio Tributi.

### Obiettivi dell'indagine

Nell'ambito del quadro normativo sopra delineato, l'Ufficio Tributi già nel corso dell'anno 2022 ha iniziato l'implementazione di un percorso di miglioramento qualitativo del servizio erogato introducendo la *Carta dei Servizi dell'ufficio tributi* ed il monitoraggio della soddisfazione del “cliente” (utente) attraverso una prima indagine statistica sperimentale.

L'indagine si colloca all'interno degli obiettivi strategici dell'Amministrazione che vede il cittadino al centro dell'azione amministrativa al fine di sviluppare la capacità di coinvolgere il cittadino stesso e conquistare la fiducia attraverso un'offerta di servizi efficaci, fruibili in modo semplice e sicuro.

In un'ottica di investimento delle proprie risorse volte alla ricerca della miglior efficienza del servizio erogato, l'analisi delle informazioni raccolte attraverso il questionario somministrato permette all'ufficio di migliorare la conoscenza dell'utente e conseguentemente rispondere alle relative esigenze con possibilità di ripensare ai servizi erogati ed agli attuali processi a favore delle aspettative del cittadino/utente.

Rappresenta un fattore chiave l'interazione con il cittadino in una logica di semplificazione e di

interscambio delle informazioni e di dialogo. I parametri presi in considerazione e rientranti nella sfera di analisi sono correlati alla funzionalità circa le modalità organizzative del servizio in relazione al rapporto con l'utenza al fine di valutare sia l'attività di front office che di back office ed individuare possibili azioni migliorative attraverso un'analisi di customer satisfaction.

L'obiettivo fondamentale dell'indagine è l'orientamento teso a comprendere il divario tra i livelli attesi ed il livello effettivamente percepito dall'utenza finale considerando l'anno solare, periodo in cui peraltro cadono le scadenze di pagamento IM.I.S. in acconto (16/06) ed a saldo (16/12).

Nel corso dell'anno 2024 è stato potenziato il controllo statistico mediante l'implementazione di un nuovo sistema informativo comunale online dedicato che ha permesso di svolgere con maggior efficacia ed efficienza le indagini di soddisfazione degli utenti seppur l'avvio del sistema informativo è avvenuto a partire dalla seconda metà del mese di maggio 2024.

## Scheda di analisi del processo e Scheda impostazione indagine

L'analisi del processo oggetto di rilevazione ha carattere e natura qualitativa ed è indirizzata a raccogliere i dati sulla base di un sondaggio per misurare la propria performance, valutare la conformità agli standard e formulare le azioni alternative che potrebbero essere richieste.

Dal punto di vista soggettivo l'indagine è rivolta agli utenti finali del servizio erogato dall'Ufficio Tributi con riferimento all'Imposta Immobiliare Semplice (IM.I.S.).

Gli item proposti tendono a qualificare il valore e la qualità del servizio percepita dal "cliente", quindi il grado di soddisfazione, nonché a cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte allo scopo di provvedere ad un continuo miglioramento del servizio sulla base delle risultanze emerse dall'indagine.

### Scheda di analisi del processo

**Processo** Gestione attività IM.I.S.  
**Direzione** Direzione Risorse Finanziarie  
**Servizio** Ufficio tributi  
**Referenti** Dirigente - Monica Gemma  
 Capoufficio - Paolo Ghirardoni

Fase	Attività	Destinatari finali	Output	Fattori critici di successo	Misura	Item di qualità
1	Infomativa, modulistica liquidazione IMIS e disponibilità delle informazioni	Utente finale del servizio	Corretta informativa ai fini della liquidazione IM.I.S.	completezza, chiarezza	tempestività e costante aggiornamento dei dati	n. 1 questionario
	Tempi di risposta alle richieste	Utente finale del servizio	Soddisfazione dell'utente	rapidità e velocità media di risposta	tempo medio di risposta	n. 1 questionario
	Attività di front office	Utente finale del servizio	Completezza delle informazioni e competenza - soddisfazione dell'utente	ascolto, cortesia, disponibilità	disponibilità del personale	n. 1 questionario
	Gestione appuntamenti, modalità di fruizione del servizio e orario di apertura al pubblico	Utente finale del servizio	Facilità e velocità appuntamenti	tempo, riservatezza, facilità di contatto	numero giorni	n. 1 questionario
	Attività di controllo e accertamento dell'imposta	Utente finale del servizio	Corretta gestione del procedimento ed assenza di contenzioso	completezza, chiarezza	corretta gestione documentale	n. 1 questionario

## Scheda impostazione indagine

Processo	Gestione attività IM.I.S.
Obiettivi indagine	Raccolta dati e valutazione dell'utenza al fine di conoscere la percezione della qualità dei servizi erogati
Destinatari dell'indagine	Utenti finali del servizio (esterni)
Strumenti utilizzati	Somministrazione questionario online attraverso software dedicato
Campione	Utenti che hanno direttamente interagito con il servizio
Periodo di rilevazione indagine	1 giugno 2024 - 31 dicembre 2024
Raccolta, inserimento ed elaborazione dati	Elaborazione e valutazione dati raccolti anche attraverso rappresentazione grafica

La definizione del disegno di indagine e del campo di osservazione è stata gestita attraverso l'individuazione di diverse fasi di lavoro:

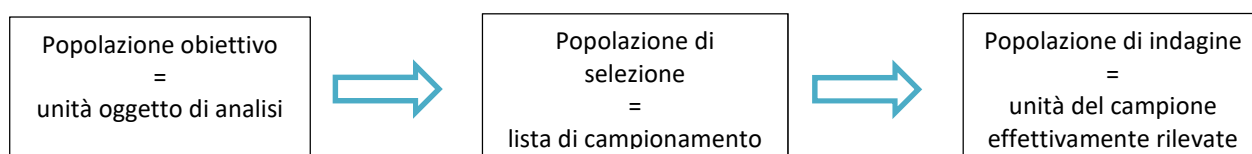
- ❖ Fase 1 - Costituzione del gruppo di lavoro e avvio delle attività: il gruppo di lavoro si identifica nei referenti del processo pur avendo condiviso le scelte con il personale assegnato all'Ufficio Tributi mediante opportuni incontri;
- ❖ Fase 2 - Analisi delle condizioni operative;
- ❖ Fase 3 - Analisi della dimensione della qualità che prende a riferimento:
  - ✓ la dimensione relazionale rispetto alla gestione dei rapporti con il cittadino;
  - ✓ la dimensione tecnica che riguarda il contenuto intrinseco del servizio erogato;
  - ✓ la dimensione strumentale che prende in considerazione l'ambiente, le strutture ecc..
- ❖ Fase 4 - Individuazione del campione da rilevare;
- ❖ Fase 5 - Stesura del questionario e definizione delle modalità di somministrazione;
- ❖ Fase 6 - Raccolta ed inserimento dei questionari;
- ❖ Fase 7 - Elaborazione e analisi dei dati raccolti
- ❖ Fase 8 - Redazione del documento tecnico dei primi risultati (report).

## Campionamento

La popolazione di interesse ai fini del campionamento è rappresentata da tutte le unità che compongono il gruppo dei soggetti passivi di imposta IM.I.S.

Va però precisato che l'Ufficio Tributi eroga il servizio di gestione dell'imposta non solo a favore dei cittadini del Comune di Pergine Valsugana, ma anche a favore dei cittadini facenti parte dei Comuni della gestione associata (Comuni di Fierozzo, Frassilongo, Sant'Orsola Terme, Palù del Fersina, Vignola Falesina).

In termini statistici si fa riferimento ad una popolazione di dimensione finita, per comprendere meglio gli elementi dell'indagine campionaria si rappresenta la popolazione obiettivo, la popolazione di selezione e la popolazione di indagine:



L'arco temporale in cui si è svolta l'indagine prende a riferimento il periodo dal 15 maggio 2024 al 31 dicembre 2024 contestualmente all'avvio del nuovo applicativo per la rilevazione della customer satisfaction.

Ai fini della predetta indagine la popolazione obiettivo di riferimento è così individuata:

Comune	Posizioni IMIS
Pergine	12.203
S.Orsola	833
Palù	325
Fierozzo	490
Frassilongo	473
Vignola	399
<b>TOTALE posizioni n.</b>	<b>14.723</b>

L'ampiezza del campione analizzato (quale sottoinsieme della popolazione) ai fini dell'indagine e quindi della somministrazione del questionario è costituito da n. 836 elementi.

Nello specifico il campione è rappresentato dai contribuenti con appuntamento in presenza presso l'ufficio per n. 236, ai quali è stata direttamente proposta la somministrazione del questionario sulla qualità, e dai contribuenti che hanno interagito con il Servizio Tributi telefonicamente oppure tramite mail per un totale di n. 600 ed a cui è stato inoltrato specifico link per la compilazione del questionario relativo all'indagine.

La numerosità del campione quindi è correlata all'afflusso degli utenti presso l'Ufficio Tributi oltre ai contatti on line e telefonici per la richiesta di erogazione del servizio che di fatto si concretizza in particolare con richieste di informazioni, richieste di calcolo IM.I.S., verifiche della posizione tributaria, consegna di comunicazioni ed istanze e attività correlate ad avvisi di accertamento tributario.

Il campione di analisi rilevato è pari al 5,67% della popolazione non può quindi considerarsi certamente rappresentativo rispetto alla popolazione obiettivo, chiaramente è da tenere in considerazione il fatto che la somministrazione del questionario non ha coperto tutto l'arco temporale riferito all'anno solare come periodo di osservazione. Rispetto alla popolazione selezionata solo 74 unità fanno parte del campione effettivamente rilevato.

## Strumenti e realizzazione dell'indagine

Il contesto operativo attuale della Pubblica Amministrazione ha portato sempre più ad un'attenzione crescente verso la qualità dei propri servizi pubblici.

L'approccio che nel tempo si è sviluppato si identifica con la "gestione della qualità", vista anche come forma di controllo, attraverso metodi statistici ed il richiamo del cosiddetto pensiero statistico del "manager aziendale" (filosofia di management) oltre all'affiancamento di strumenti comportamentali.

In quest'ottica lo strumento di indagine individuato per implementare l'approccio mirato al miglioramento della qualità nell'organizzazione interna dell'Ente e con valenza esterna è rappresentato dal questionario (sondaggio) quale metodo statistico in grado di rilevare le variabili aleatorie a carattere qualitativo, intese come varietà dei fenomeni o caratteristiche. I dati ottenuti costituiscono i risultati osservati di queste variabili.

L'indagine messa in campo ha quindi lo scopo di misurare la soddisfazione dell'utente in rapporto ai servizi erogati nell'ambito delle attività di gestione dell'IM.I.S. svolte dall'Ufficio Tributi attraverso la rilevazione dei risultati oltre che a sviluppare nel contempo una funzione di ascolto attivo del cittadino.

I risultati sono strettamente correlati all'utenza campionata ed al vincolo temporale di rilevazione, quali elementi "costitutivi" del campo di indagine.

Attraverso la soluzione del software dedicato FilaVia Digital Survey, il questionario somministrato è stato gestito in modo interattivo mediante la raccolta dei dati con un'interfaccia tablet su schermi touch connessa ad internet. Il sistema permette ai "clienti" di rilasciare la propria intervista di soddisfazione in modo anonimo nonché il successivo monitoraggio delle risposte da parte dell'ufficio attraverso un pannello web.

I dati raccolti dalle interviste con i "clienti" sono memorizzati in un database cloud accessibile con una apposita interfaccia mediante il web browser. La protezione dei dati è garantita da credenziali di accesso che definiscono anche il ruolo dell'utilizzatore. L'applicazione consente inoltre l'esportazione delle risposte fornite dai "clienti" in un file di excel con possibilità di organizzare le informazioni secondo raggruppamenti e filtri secondo necessità.

L'intervista è stata organizzata attraverso una scala likert utilizzata per misurare le opinioni ed il livello di soddisfazione complessivo del servizio erogato che tiene conto non solo di elementi interni ma anche esterni.

Il questionario offre una serie di opzioni di risposta ai partecipanti il sondaggio per l'interpretazione del feedback ricevuto e permettere di effettuare possibili valutazioni rispetto al livello di gradimento dell'area di osservazione.

La scala dei valori di soddisfazione per il costrutto dell'indagine e del questionario è stata impostata secondo i seguenti criteri:

<b>Pessimo</b>	<b>1</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>2</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>3</b>
<b>Discreto</b>	<b>4</b>
<b>Buono</b>	<b>5</b>
<b>Ottimo</b>	<b>6</b>

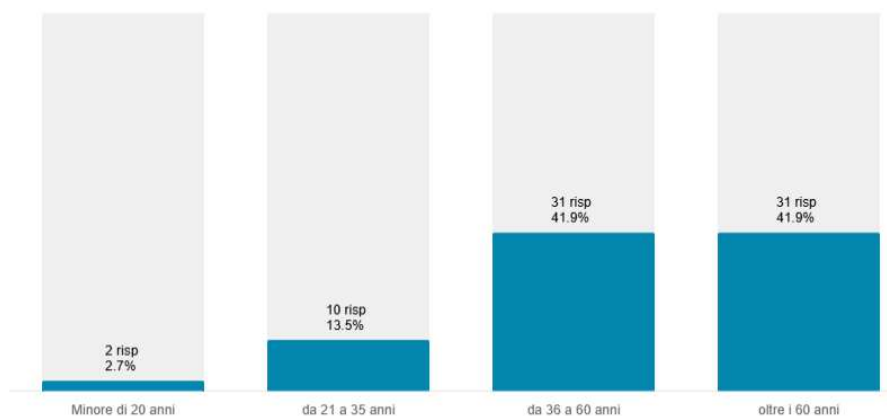
## ANALISI STATISTICA DEI RISULTATI

L'analisi statistica dei dati raccolti ha come obiettivo quello di contribuire ad individuare le aree di miglioramento della qualità del servizio e quindi a fissare eventuali priorità di intervento.

A seguito si propone la rappresentazione grafica attraverso istogrammi rispetto ai 20 questi inclusi nel sondaggio ed oggetto di verifica sotto il profilo della customer satisfaction.

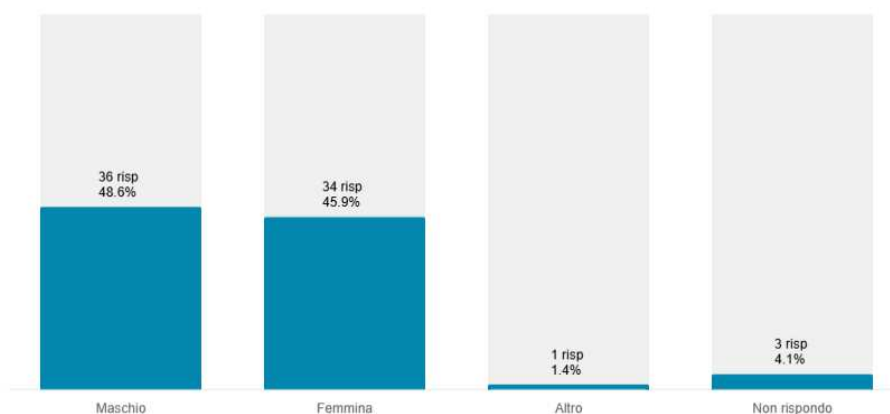
### 1. Fascia di età

numero di risposte: 74



### 2. Genere

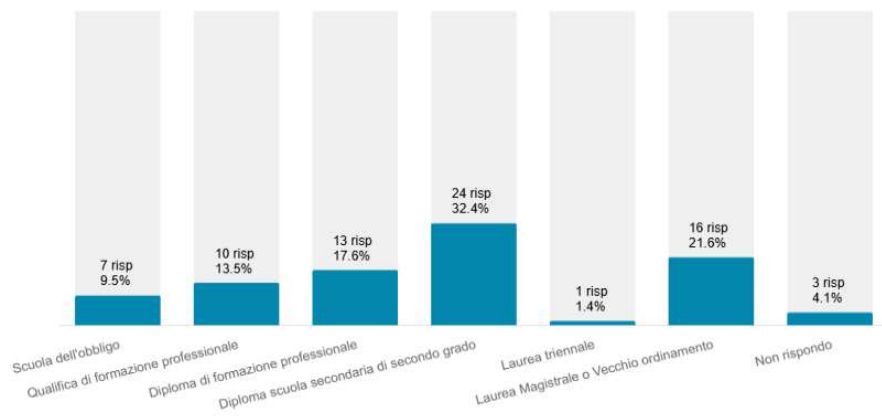
numero di risposte: 74





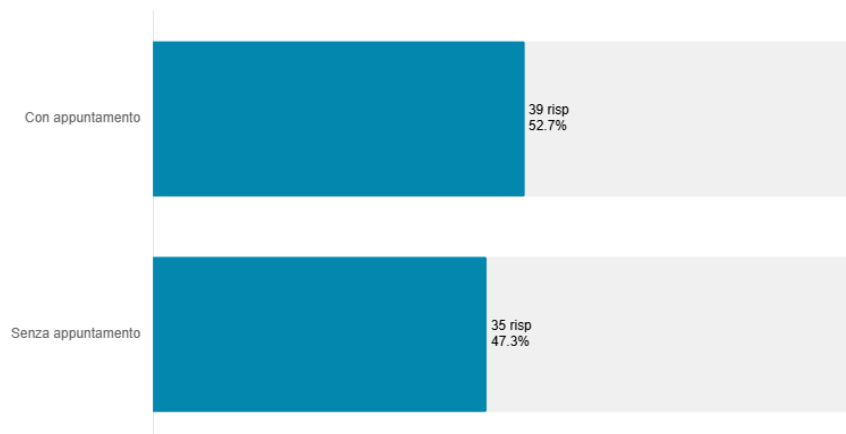
### 3. Titolo di studio

numero di risposte: 74



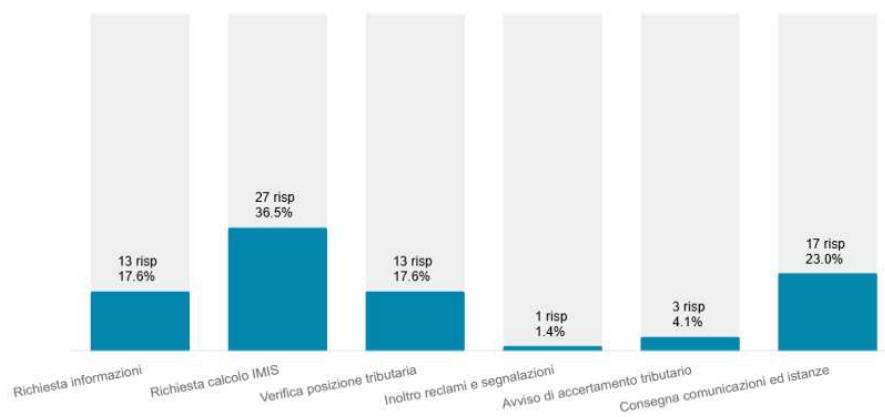
### 4. Con quale modalità ha usufruito del servizio

numero di risposte: 74



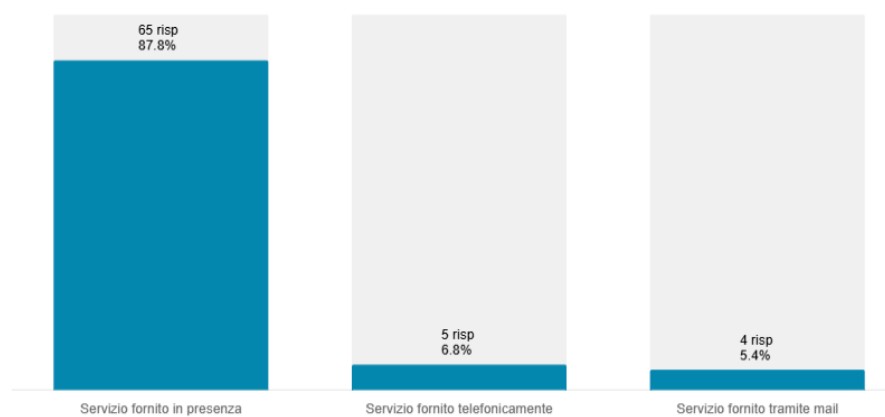
## 5. Motivo per il quale vi siete rivolti all'ufficio tributi

numero di risposte: 74



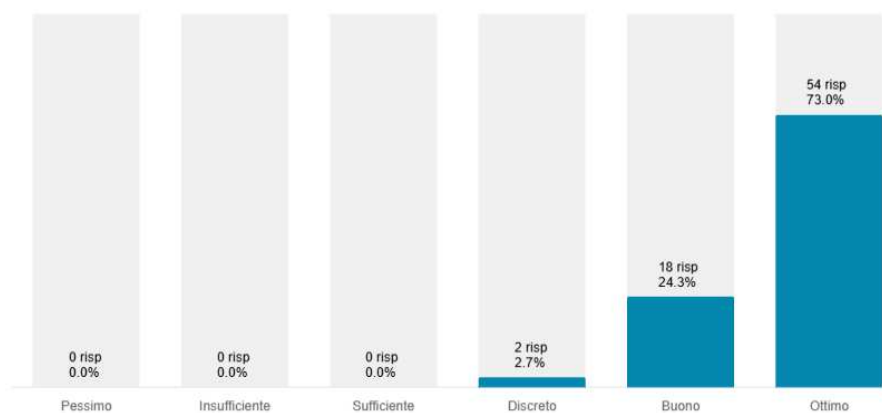
## 6. Modalità di fruizione del servizio erogato

numero di risposte: 74



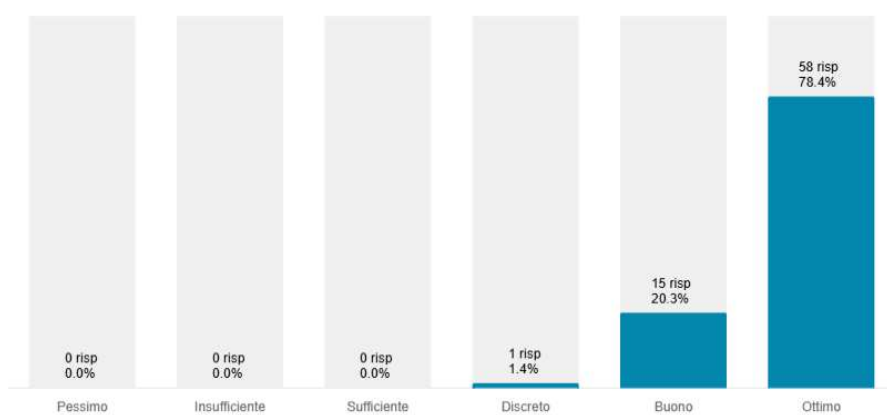
## 7. Come giudica i tempi di risposta e di comunicazione da parte dell'ufficio tributi

numero di risposte: 74



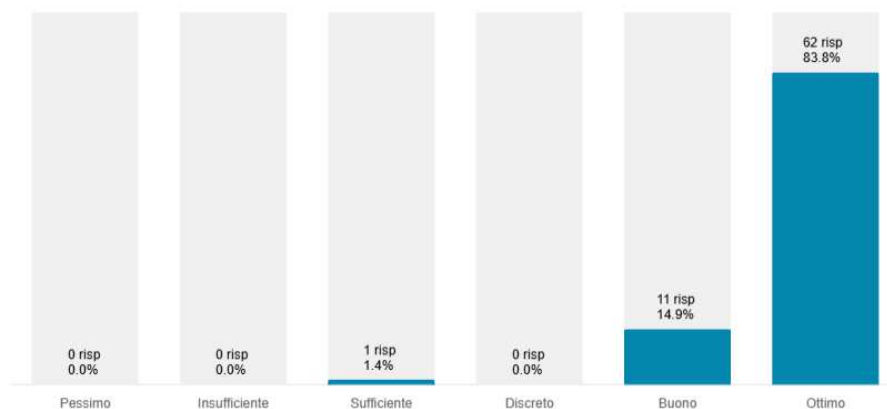
## 8. Competenza

numero di risposte: 74



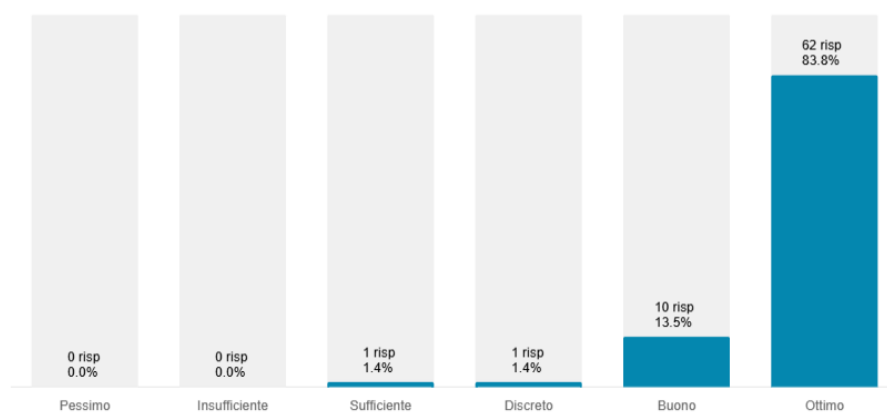
## 9. Professionalità

numero di risposte: 74



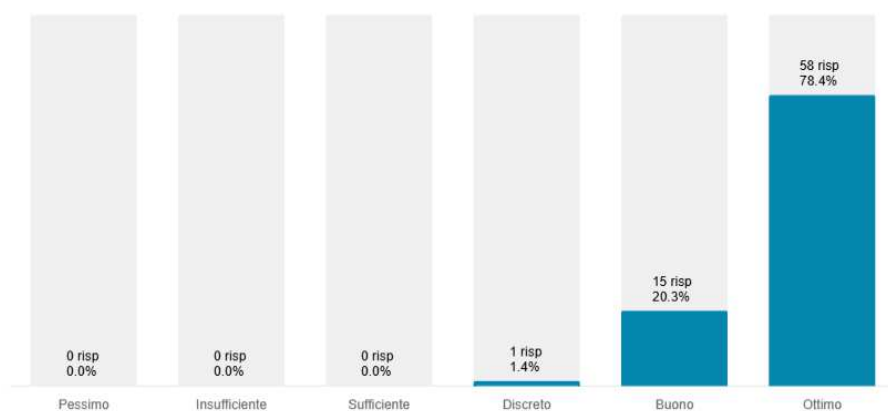
## 10. Chiarezza

numero di risposte: 74



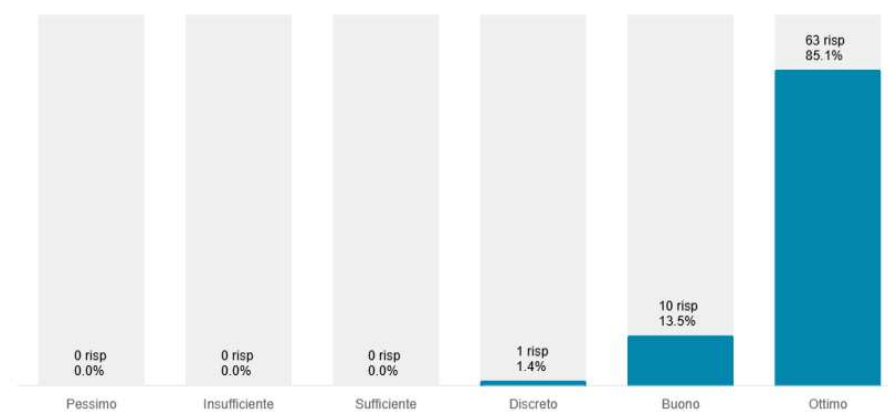
## 11. Ascolto

numero di risposte: 74



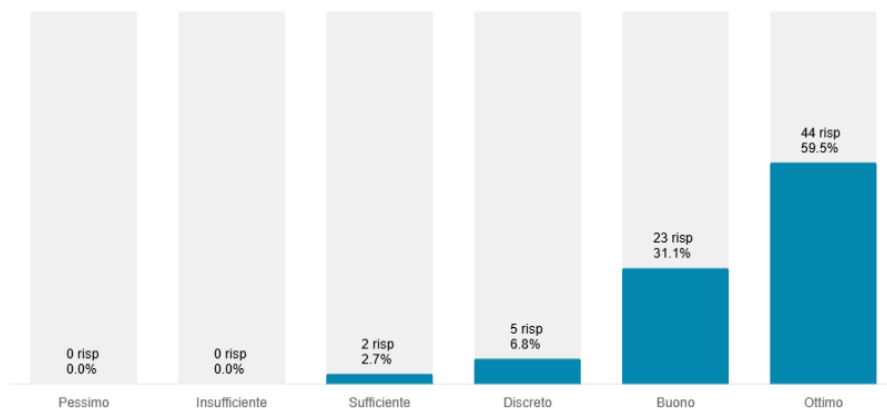
## 12. Cortesia

numero di risposte: 74



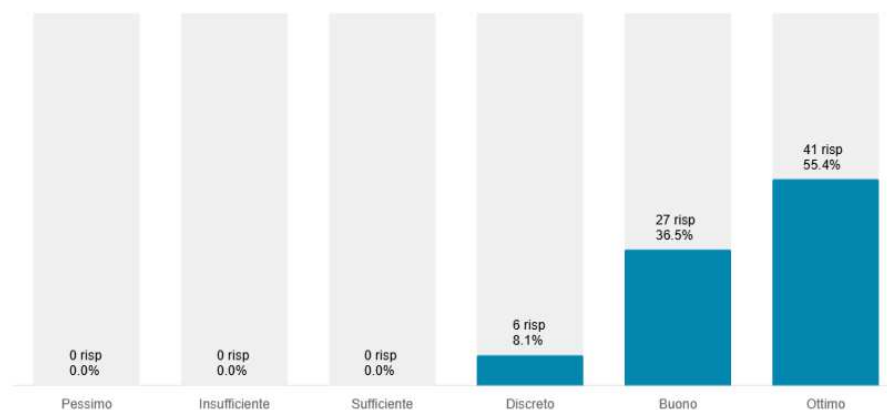
### 13. Appuntamento fuori orario

numero di risposte: 74



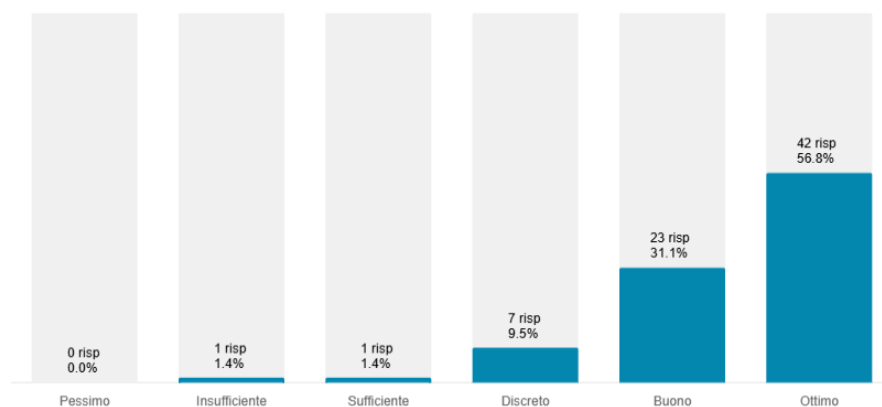
### 14. Facilità di contatto

numero di risposte: 74



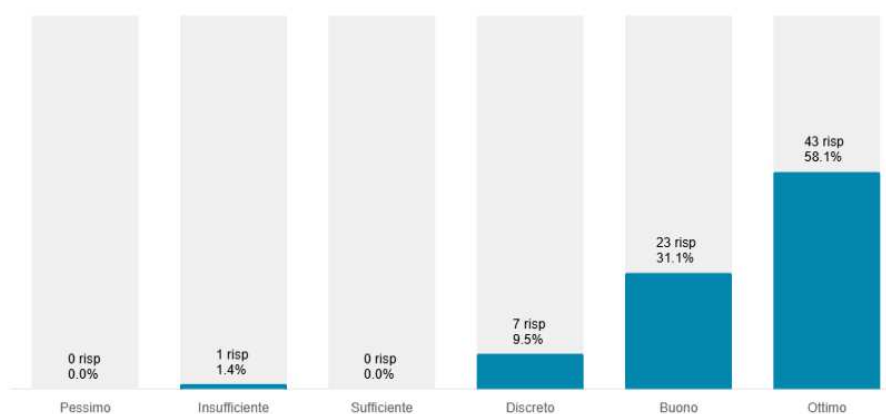
## 15. Riservatezza

numero di risposte: 74



## 16. Adeguatezza orario

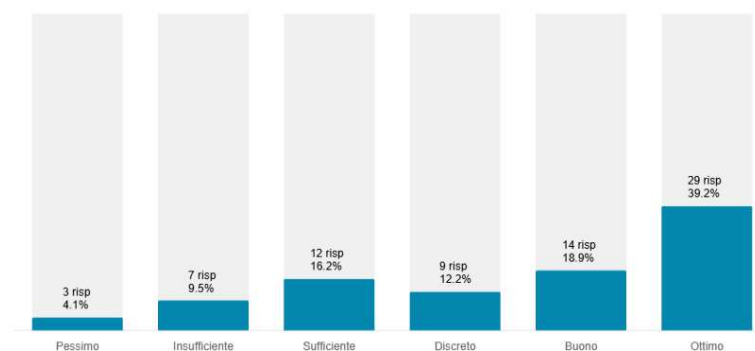
numero di risposte: 74



**17. Come giudica l'accessibilità all'ufficio tributi in quanto a parcheggio, marciapiede, scale, barriere architettoniche**

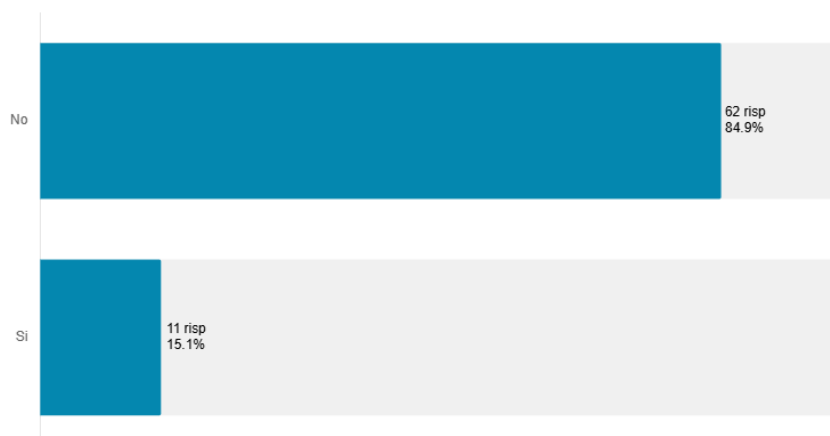
Accessibilità

numero di risposte: 74



**18. Ha consultato il sito internet istituzionale del Comune per accedere al servizio?**

numero di risposte: 73

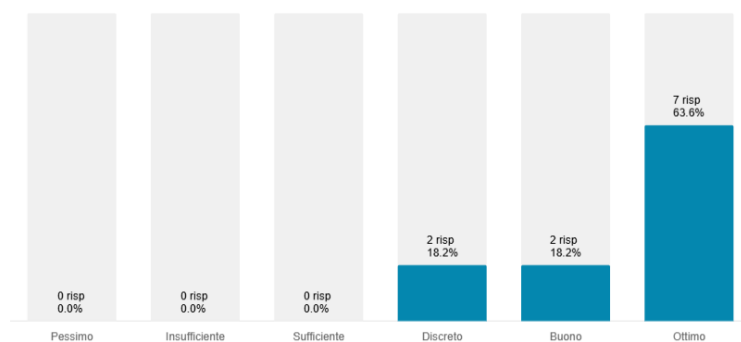




### 19. Come giudica la disponibilità delle informazioni relative all'ambito tributi sul sito internet istituzionale del Comune

Utilizzabilità delle informazioni tramite sito internet istituzionale del Comune

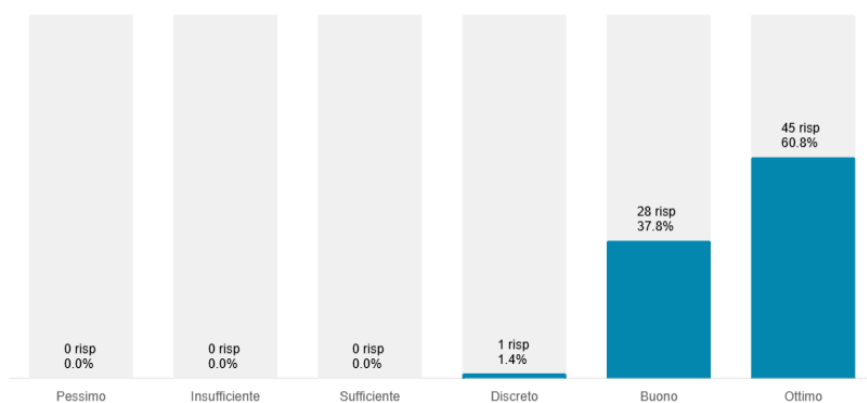
numero di risposte: 11



### 20. Come giudica complessivamente il servizio tributi del Comune?

Utilizzabilità delle informazioni tramite sito internet istituzionale del Comune

numero di risposte: 74



Si riepilogano attraverso la rappresentazione con tabelle numeriche a doppia entrata le relazioni tra i dati con riferimento alle caratteristiche e modalità di erogazione del servizio:

Fasce di età	Femmina	Maschio	Alro/ Nessuna risposta
minore di 20 anni	0	1	1
da 21 anni a 35 anni	3	7	0
da 36 anni a 60 anni	16	15	0
oltre i 60 anni	15	13	3
<b>TOTALE</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>4</b>

TITOLO DI STUDIO	Femmina	Maschio	Alro/ Nessuna risposta
Scuola dell'obbligo	3	4	0
Diploma scuola secondaria di secondo grado	10	12	2
Qualifica di formazione professionale	6	4	0
Diploma di formazione professionale	5	8	0
Laurea triennale	1	0	0
Laurea Magistrale o Vecchio ordinamento	7	8	1
Non rispondo	1	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>33</b>	<b>37</b>	<b>4</b>

Modalità di erogazione del servizio	Numero utenti
In presenza	65
Telefonicamente	5
Tramite mail	4
<b>Totale</b>	<b>74</b>

Dall'analisi delle risposte rilevate con scala di valori da 1 a 6 si sintetizza a seguito il valore medio della misurazione degli indicatori di qualità.

Area di indagine	Valore medio misurazione indicatori Valore MIN = 1 Valore MAX = 6
Tempi di risposta e di comunicazione da parte dell'ufficio tributi	5,70
Competenza	5,77
Professionalità	5,81
Chiarezza	5,80
Ascolto	5,77
Cortesia	5,84
Appuntamento fuori orario	5,47
Facilità di contatto	5,47
Riservatezza	5,41
Adeguatezza dell'orario	5,45
Accessibilità all'ufficio tributi (parcheggio, marciapiedi, barriere architettoniche...)	4,50
Disponibilità delle informazioni sul sito internet istituzionale del Comune	5,45
Giudizio complessivo del servizio tributi	5,59

Indicatori di qualità interna del servizio.

Griglia valori di misurazione qualità:

<i>Pessimo = 1</i>	<i>Insufficiente = 2</i>	<i>Sufficiente = 3</i>	<i>Discreto = 4</i>	<i>Buono = 5</i>	<i>Ottimo = 6</i>
--------------------	--------------------------	------------------------	---------------------	------------------	-------------------

Tabella 1.

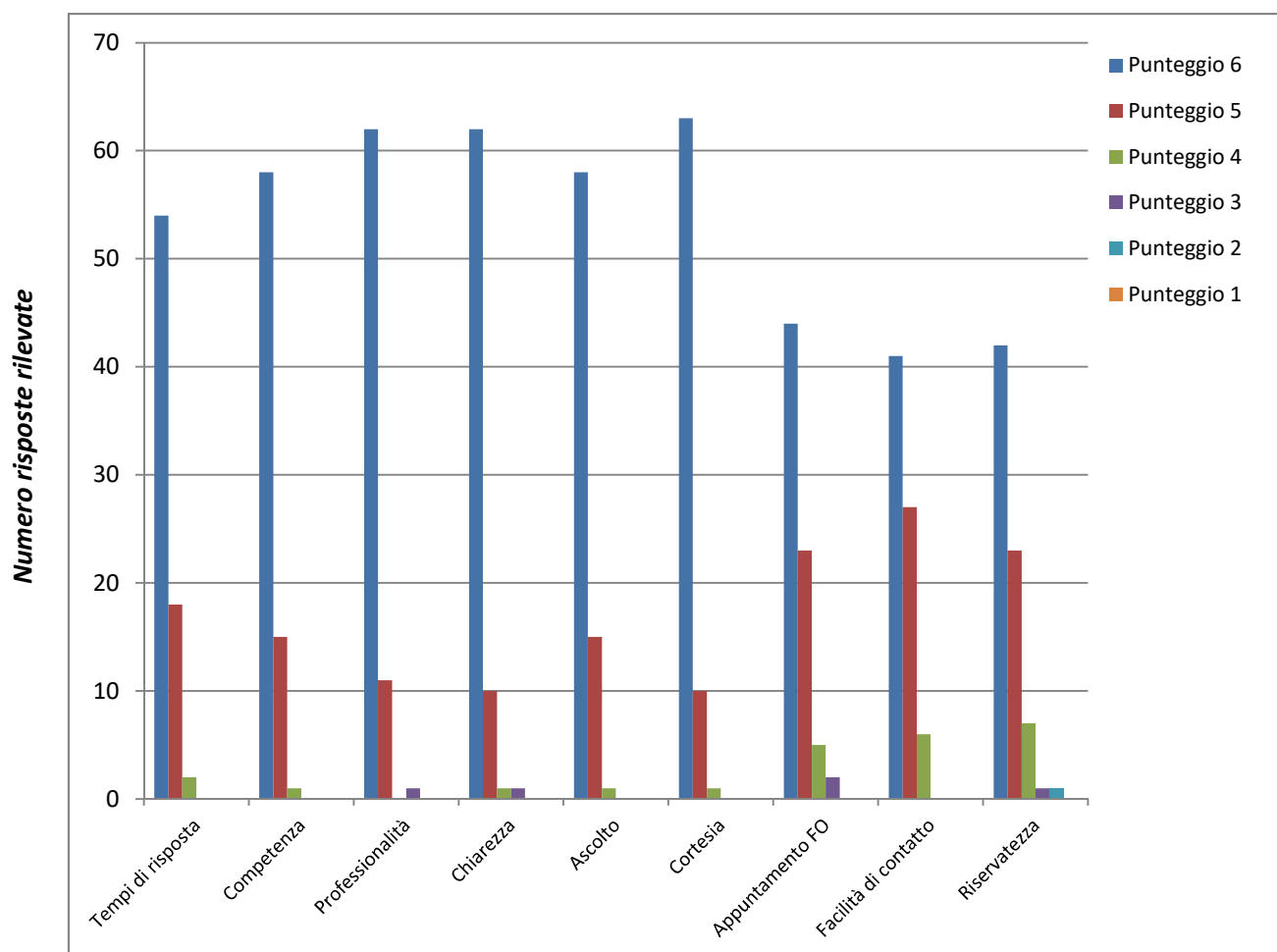
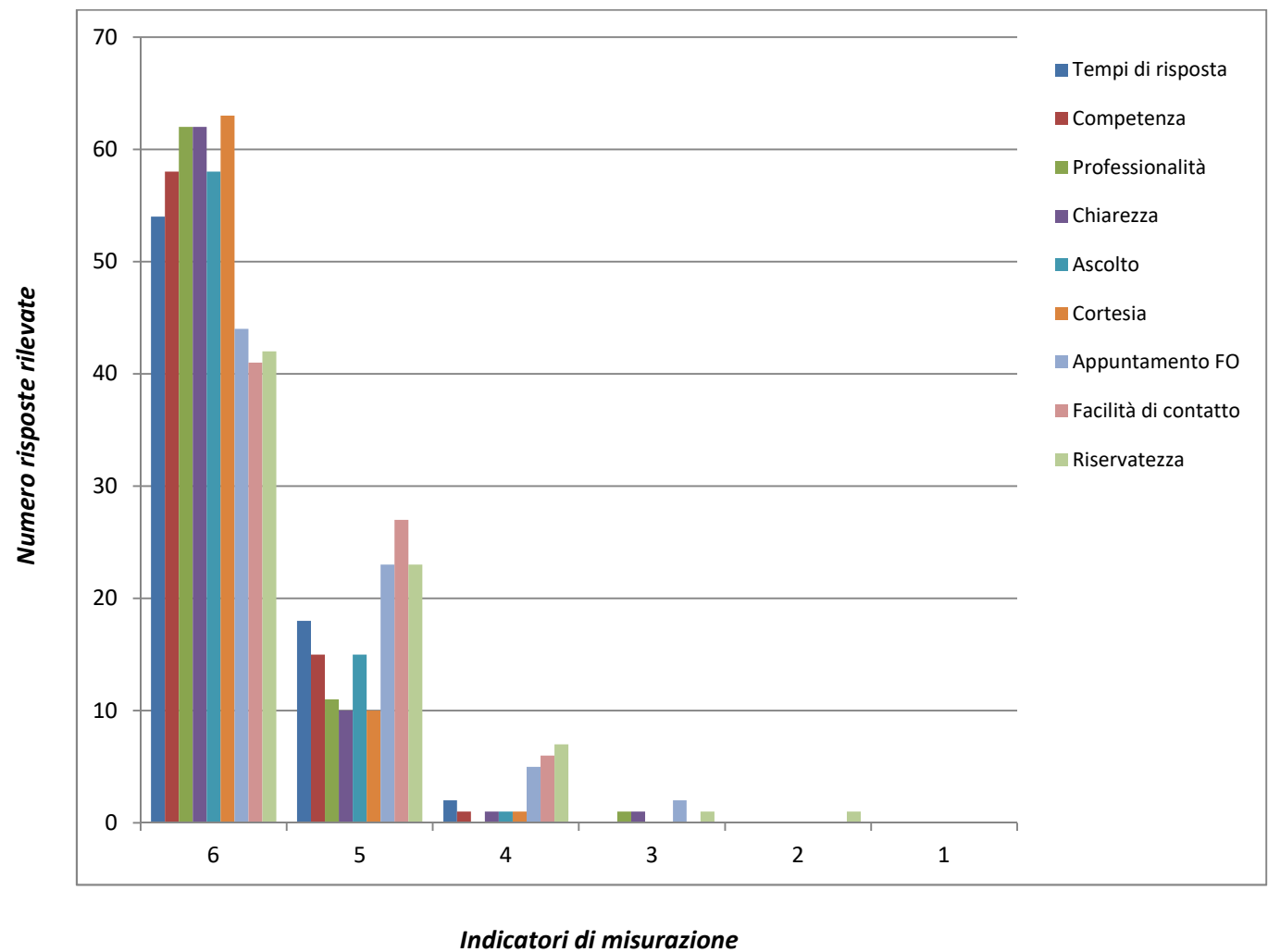


Tabella 2.



Rispetto agli standard di qualità individuati dalla Carta dei Servizi si attesta il pieno rispetto degli indicatori di qualità in relazione al servizio effettivamente erogato all'utenza come rappresentato dal seguente quadro.

SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	MISURA DELLA QUALITA' 2024
Pianificazione appuntamenti	Tempo tra la richiesta e l'incontro	2 giorni	Attestazione positiva
Informazioni verbali o scritte su normativa, aliquote, termini di adempimento, modalità di versamento	Tempo medio di attesa	Immediata per richieste telefoniche 2 gg per richieste a mezzo mail 5 gg per richieste a mezzo servizio postale	Attestazione positiva
Informazioni sulla valorizzazione delle aree edificabili	Tempo medio di attesa	Immediata per richieste telefoniche 2 gg per richieste a mezzo mail 5 gg per richieste a mezzo servizio postale	Attestazione positiva
Assistenza per la determinazione della base imponibile	Tempo medio di attesa	Immediata per richieste telefoniche 2 gg per richieste a mezzo mail 5 gg per richieste a mezzo servizio postale	Attestazione positiva
Riconoscimento di agevolazioni di calcolo	Tempo medio di attesa	entro il termine per il versamento del tributo	Attestazione positiva
Invio modello precompilato per versamento in autotassazione formato cartaceo	Tempo tra la ricezione e il termine di versamento	20 gg	Attestazione positiva
Invio modello precompilato per versamento in autotassazione formato elettronico a mezzo e-mail	Tempo tra la ricezione e il termine di versamento	30 gg	Attestazione positiva
Assistenza per eventuale ravvedimento operoso	Tempo medio di attesa	Immediata per richieste telefoniche 1 giorno per richieste a mezzo mail	Attestazione positiva

## SINTESI DELL'INDAGINE E PIANO DI MIGLIORAMENTO

Il cittadino ha acquistato un ruolo molto importante nella partecipazione alle scelte pubbliche e pertanto deve essere considerata una risorsa strategica per l'Amministrazione.

Diventa quindi necessario sviluppare una relazione di coinvolgimento del cittadino per valutare in modo continuativo le aspettative e le esigenze riferite al proprio contesto territoriale, anche attraverso politiche di benchmarking, per avvicinare ed attrarre il cittadino stesso.

È fondamentale riuscire a comprendere e percepire i livelli di aspettativa del "cliente" e per contro i livelli effettivamente erogati in modo da poter correggere l'azione amministrativa in chiave di continuo miglioramento ed attrattività.

Naturalmente servono strumenti idonei in grado di misurare e rilevare il gradimento dei servizi erogati e pianificare quindi l'adeguamento del servizio, nonché gli aspetti legati alla modalità di erogazione del servizio medesimo.

Ai fini delle risultanze dell'analisi è necessario premettere che, rispetto al contesto operativo in cui si è sviluppata l'indagine di customer satisfaction, di fatto il campione osservato risulta statisticamente non significativo e rappresentativo della popolazione interessata. Su una popolazione di n. 14.723 unità il campione individuato è costituito di n. 836 elementi e le risposte all'indagine rilevate sono n. 74.

Le criticità circa le risultanze dell'indagine possono essere ricondotte al fatto che da un lato l'indagine statistica non ha coperto l'intera annualità e dall'altro lato è chiaramente emerso il fenomeno delle "mancate risposte" ovvero mancata partecipazione al sondaggio. Quest'ultima fattispecie potrebbe essere ad esempio legata a motivazioni correlate ai tempi di partecipazione all'indagine piuttosto che alla paura di violazione della privacy o semplicemente all'assenza di motivazioni causate magari da un rifiuto da parte del cittadino verso lo strumento utilizzato per la raccolta di informazioni.

In ogni caso emerge dagli indicatori rilevati un quadro soddisfacente rispetto alle seguenti valutazioni:

- ⇒ capacità di risposta tecnica
- ⇒ disponibilità del personale
- ⇒ gestione degli appuntamenti

Nessun indicatore evidenzia nella scala dei valori risultati insufficienti o sufficienti.

Le maggiori risultanze si attestano su un giudizio tra buono e ottimo.

Anche il giudizio complessivo esprime sinteticamente un risultato che si attesta mediamente tra più che buono e ottimo secondo la scala di valori utilizzata.

Gli esiti dell'indagine possono sintetizzarsi nei seguenti punti di forza e debolezza:

- ♣ principali punti di forza:
  - ♦ aspetti relazionali: cortesia, disponibilità, ascolto, buona comunicazione con il cittadino;
  - ♦ aspetti tecnici: competenza e professionalità, chiarezza informativa e velocità, comprensibilità della modulistica;
  - ♦ aspetti ambientali: facilità di contatto, riservatezza e adeguatezza orari;
- ♣ principali punti di debolezza:
  - ♦ mancata o irrisoria consultazione del sito internet istituzionale da parte del cittadino al fine di reperire informazioni;

- ♦ accessibilità all'Ufficio Tributi in quanto a parcheggio, marciapiede, barriere architettoniche.

Non emergono segnalazioni negative e/o suggerimenti.

I punti di debolezza possono quindi essere letti come criticità e costituiscono elementi da attenzione per assicurare ed accrescere il livello di soddisfazione complessivamente raggiunto.

Si sottolinea che il livello di criticità rilevato risulta essere molto basso.

Rientrano nell'analisi anche le rilevazioni in tema di reclami/contenziosi/ricorsi come rappresentato dalle tabelle seguenti:

#### Comune di Pergine Valsugana

(posizioni contributive circa n. 12.203)

Reclami	n.	0
Ricorsi Corte di giustizia tributaria	n.	0
Ricorsi Giudice di pace	n.	0
Contenziosi aperti	n.	0

#### Comuni gestione associata

(posizioni contributive circa n. 2.520)

Reclami	n.	0
Ricorsi Corte di giustizia tributaria	n.	0
Ricorsi Giudice di pace	n.	0
Contenziosi aperti	n.	0

Anche i risultati sopra esposti dimostrano un corretto, efficiente ed efficace funzionamento dell'Ufficio Tributi considerato che non si evidenziano reclami, ricorsi o contenziosi in atto.

Tra le azioni possibili da includere nel piano di miglioramento e intraprendere, anche in termini di capacità di risposta verso le criticità emerse, si prevedono:

AZIONE 1:	considerati i risultati positivi dell'indagine è necessario il mantenimento e miglioramento continuo dei livelli di qualità del servizio erogato.		
AZIONE 2:	maggior coinvolgimento del cittadino verso l'utilizzo e consultazione del sito web istituzionale del Comune		
AZIONE 3:	comunicazione alle competenti strutture comunali ai fini del miglioramento dell'accessibilità all'ufficio tributi in termini di parcheggio, marciapiedi, barriere architettoniche.....		
Data inizio	01/01/2025	Data scadenza	31/12/2025

## COMUNICAZIONE DEI RISULTATI

Gli esiti del controllo della qualità dei servizi erogati sono trasmessi al Sindaco ed alla Direzione Generale ai sensi del Capo 6 “*Comunicazione dei risultati*” – articolo 11 “*Trasmissioni e pubblicazioni*” del Disciplinare dell’ascolto al cittadino approvato dalla Giunta comunale con deliberazione n. 91 di data 28 giugno 2022.

Ai fini della trasparenza gli stessi sono pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Pergine Valsugana.

Pergine Valsugana, 3 gennaio 2025



La Dirigente  
dott.ssa Monica Gemma

Questa nota, se trasmessa in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente predisposto e duplicato nel sistema di conservazione di questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 D.Lgs. 82/05). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D.Lgs. 39/1993.)